

storengy

Enquête de satisfaction clients 2011

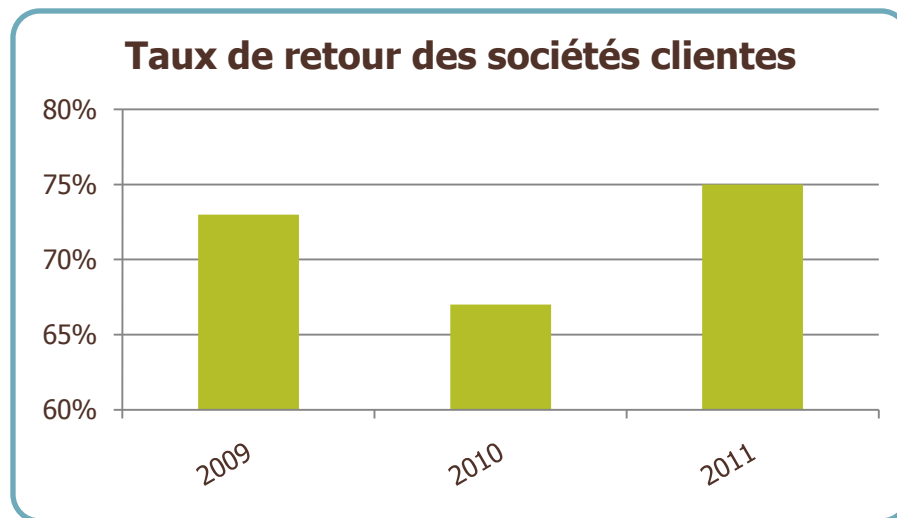
Une société de **GDF SUEZ**

Sommaire

- Méthodologie et résultat général
- Analyse détaillée
- Synthèse

Méthodologie et résultat global

- Enquête de satisfaction réalisée entre le 1^{er} et le 25 juillet 2011
- 94 questionnaires envoyés (sociétés clientes et prospects)
- 24 réponses reçues
21 interlocuteurs de 18 sociétés clientes
+ 3 sociétés prospects



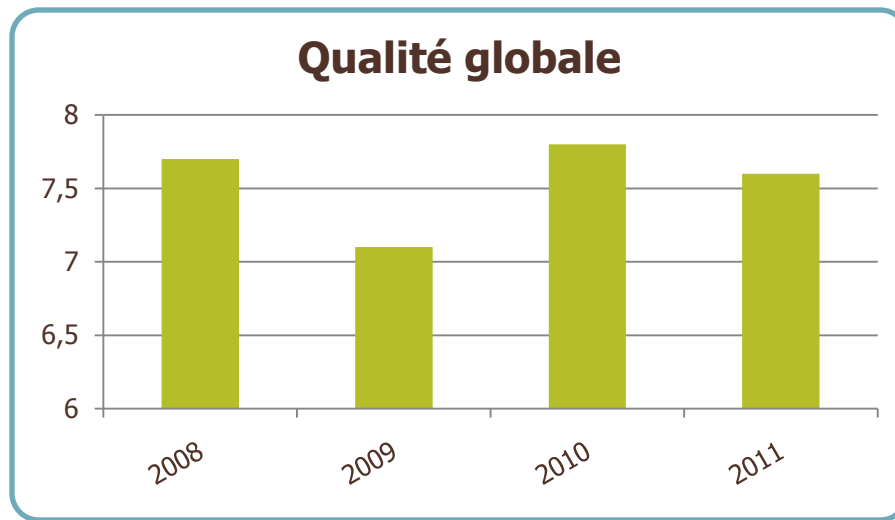
La satisfaction globale stable :

7,6 / 10 en 2011

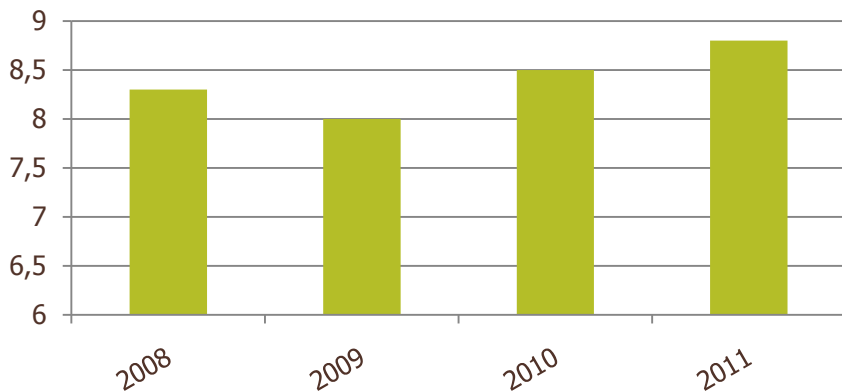
Qualité globale du service et Relation commerciale

QUALITÉ GLOBALE DU SERVICE

- ✓ Satisfaction globale concernant la qualité des produits proposés et l'exécution du contrat



Relation commerciale



RELATION COMMERCIALE

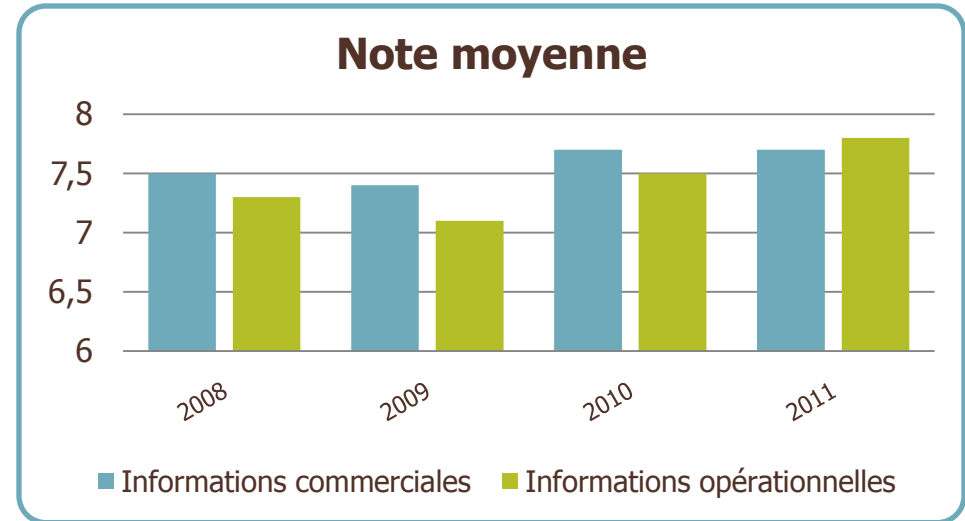
- ✓ Satisfaction de la relation avec les interlocuteurs commerciaux

Informations publiées sur le site internet

INFORMATIONS COMMERCIALES :

Suggestions reçues :

- ✓ Ajouter un glossaire et un FAQ
- ✓ Fournir des informations complémentaires sur la construction de l'offre



INFORMATIONS OPÉRATIONNELLES

Suggestions reçues :

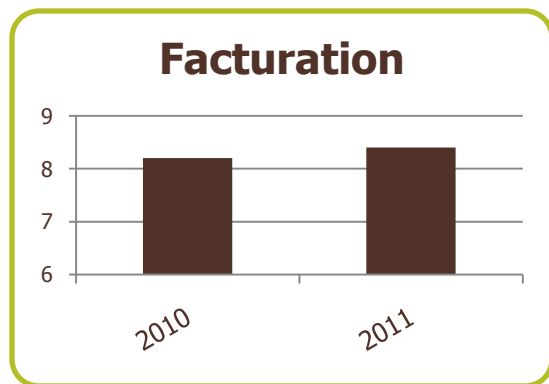
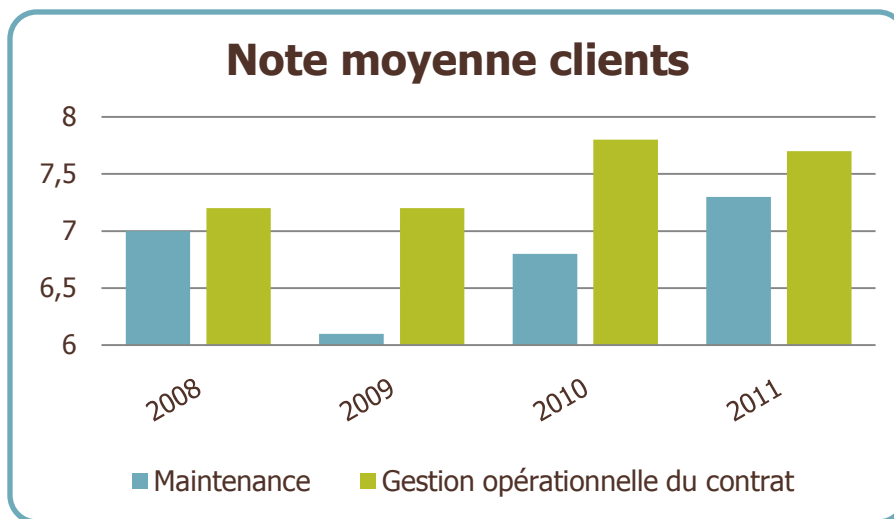
- ✓ Publier la capacité opérationnelle disponible au PITS tenant compte des informations communiquées par GRTgaz
- ✓ Etudier la possibilité de ne faire qu'une seule nomination au PITS pour les deux opérateurs

Maintenances et Gestion opérationnelle du contrat

MAINTENANCE

Suggestions reçues :

- ✓ Poursuivre la coordination avec GRTgaz sur la planification
- ✓ Anticiper davantage la publication des indisponibilités et envisager l'envoi d'alertes mails en cas de modification de planning



- ✓ Disposer de factures téléchargeables

GESTION OPÉRATIONNELLE DU CONTRAT

Suggestions reçues :

- ✓ Disposer d'outils d'aide à la re-nomination intra-J
- ✓ Disposer de plus d'information concernant le Flow Plus
- ✓ Rendre possible la nomination unique
- ✓ Rendre possible la nomination au-delà de J+3 afin de couvrir les longs week-ends

Processus de commercialisation

PROCESSUS D'ALLOCATION

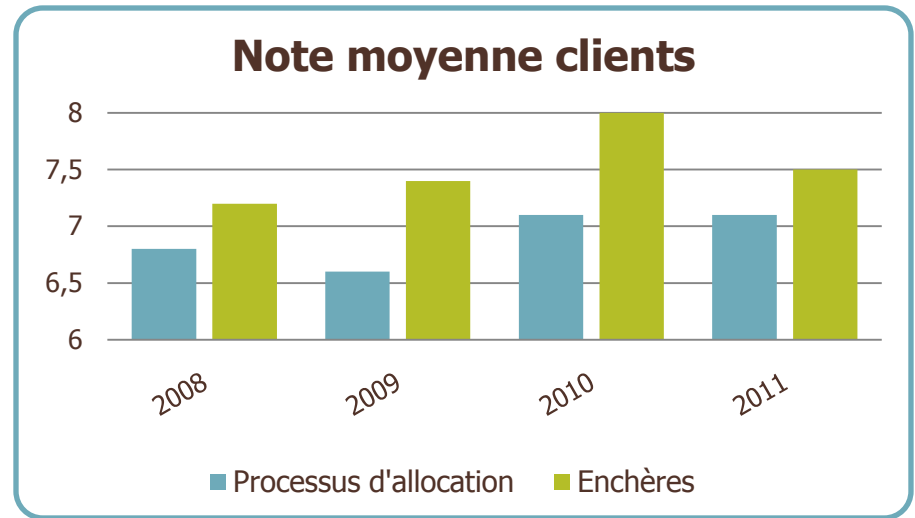
Suggestions reçues :

- ✓ Créer un groupe de travail ayant pour objectif une simplification du processus
- ✓ Faire évoluer le SI en conséquence pour améliorer son ergonomie

ENCHÈRES

Suggestions reçues :

- ✓ Allonger les périodes de préavis
- ✓ Réétudier le mode de communication par fax et le principe d'allocation « premier arrivé, premier servi »
- ✓ Organiser les ventes de produits de manière séquentielle et non simultanée
- ✓ Revoir à la baisse les seuils minimaux de participation



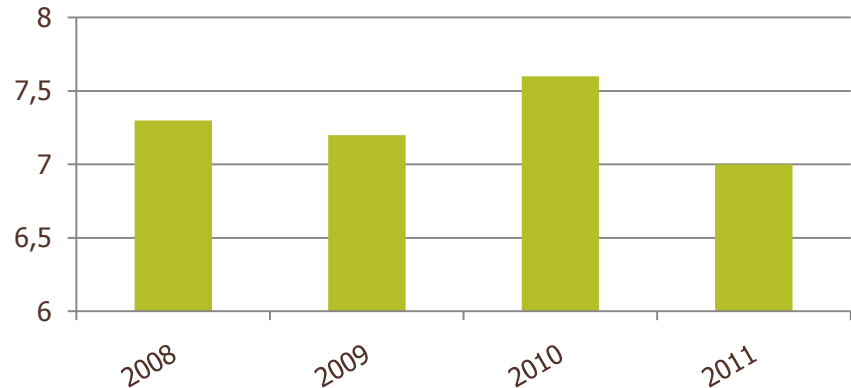
Convention commerciale et Evolution de l'offre commerciale

CONVENTION COMMERCIALE

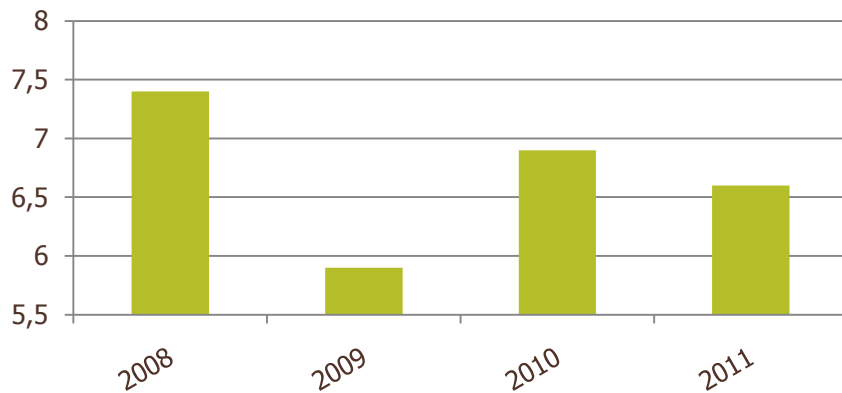
Suggestions reçues :

- ✓ Apporter plus de visibilité concernant le calendrier des ventes et les prix des produits
- ✓ Échanger avec les clients sur les modes et processus de commercialisation

Convention commerciale



Evolution de l'offre



EVOLUTION DE L'OFFRE COMMERCIALE

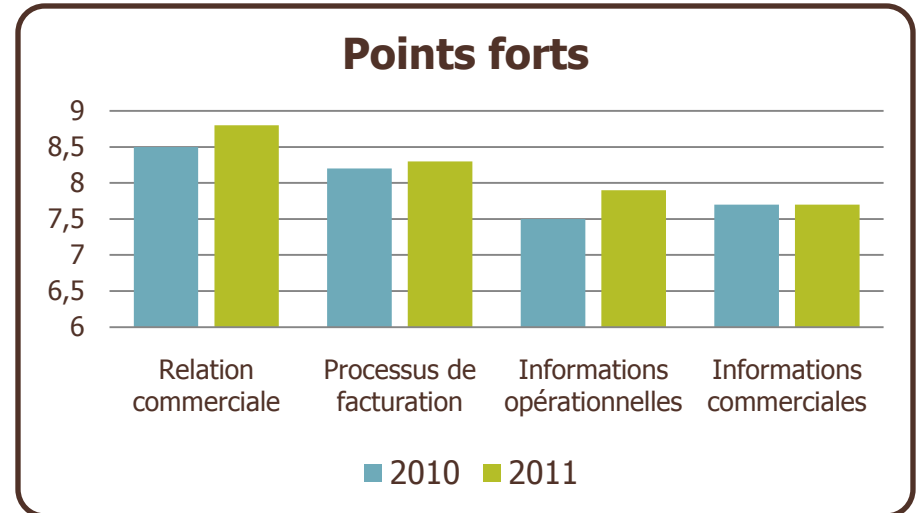
Suggestions reçues :

- ✓ Informer au plus tôt des évolutions contractuelles
- ✓ Clarifier les conditions opérationnelles d'utilisation des services UIOLI et Flow Plus

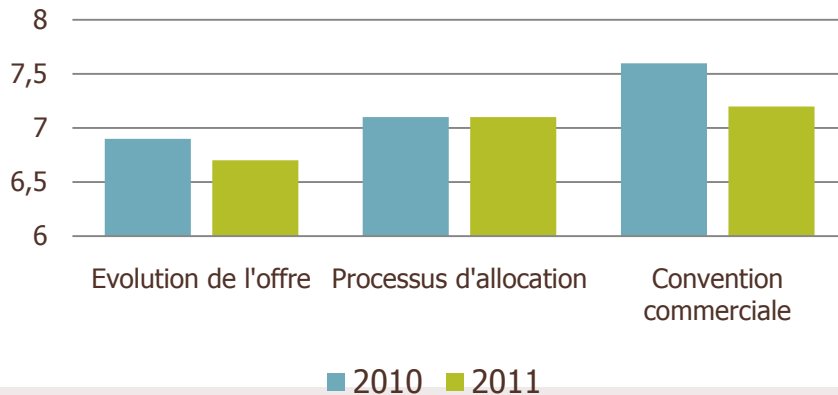
Synthèse

NOS POINTS FORTS

- ✓ **La relation commerciale**
- ✓ **Le processus de facturation**
- ✓ **Les informations opérationnelles**
- ✓ **Les informations commerciales sur le site internet**



A améliorer



LES POINTS A AMELIORER

- ✓ **L'évolution de l'offre**
- ✓ **Le processus d'allocation**
- ✓ **La convention commerciale**